

GOBIERNO DE NAVARRA

PRESIDENCIA, ADMINISTRACIONES  
PÚBLICAS E INTERIOR

ECONOMIA Y HACIENDA

CULTURA, TURISMO Y RELACIONES  
INSTITUCIONALES

EDUCACION

SALUD

POLÍTICA SOCIAL, IGUALDAD,  
DEPORTE Y JUVENTUDDESARROLLO RURAL, INDUSTRIA,  
EMPLEO Y MEDIO AMBIENTE

FOMENTO Y VIVIENDA

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## La Oficina de Información al Consumidor del Gobierno de Navarra en Pamplona se traslada a la Avenida Roncesvalles

*Se ubica en el número 11 de la Avenida Roncesvalles, junto a la oficina del 012*

Lunes, 05 de marzo de 2012

El consejero de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior y vicepresidente primero del Gobierno de Navarra, Roberto Jiménez Alli, y la consejera de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud, Elena Torres Miranda, han presentado esta mañana el nuevo servicio de información al consumidor, que se ha trasladado desde el parque Tomás Caballero al número 11 de la Avenida Roncesvalles.



Jiménez y Torres en la apertura del nuevo servicio de información al consumidor.

Dicho traslado no ha supuesto coste alguno para el ejecutivo, ya que se ha empleado un local cedido de manera gratuita por el Departamento de Presidencia, Administraciones Públicas e Interior.

En esta oficina, los ciudadanos pueden realizar consultas y formalizar quejas, reclamaciones y denuncias. Del mismo modo, pueden solicitar información sobre los procedimientos de mediación y arbitraje de consumo, sobre la situación de los expedientes en curso y sobre la canalización de litigios transfronterizos.

La oficina, que amplía su horario de atención, permanecerá abierta de lunes a viernes de 8.30h a 18.30h, y los sábados, de 9 a 14.00h. A parte de este recurso, los ciudadanos que lo deseen también pueden realizar sus consultas a través de una dirección de correo electrónico ([infoconsumo@navarra.es](mailto:infoconsumo@navarra.es)) y de dos números de teléfono (848427733 y 848427758).

## **2011: 9.940 consultas y 1.995 reclamaciones**

La Oficina de Atención al Consumidor del Gobierno de Navarra recibió el año pasado 9.940 consultas, una media de 829 al mes. La gran mayoría de ellas – el 85% del total- estaban relacionadas con la telefonía e Internet. El resto abarcaba materias diversas, como la banca, los seguros, la vivienda o el comercio. Sólo en enero de 2012 el número de consultas fue de 1.125.



Imagen de la visita.

Además, se tramitaron en 2011 un total de 1.995 reclamaciones. De ellas, 576 se resolvieron a través de la mediación y otras 139, a través de laudos arbitrales.

### **Plan de reorganización**

El traslado de la oficina a la avenida Roncesvalles se enmarca en el plan de reordenación diseñado por el Servicio de Consumo y Arbitraje del Gobierno de Navarra.

El plan está concebido para agrupar las oficinas de consumo en las principales cabeceras de comarca: Pamplona, Tudela, Estella, Tafalla, Sangüesa, Alsasua y Santesteban. Estas cabeceras contarán, además, con servicios de la Junta Arbitral a fin de efectuar visitas sin necesidad de que los ciudadanos se trasladen a Pamplona.